

## **BAB II**

### **KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL, KETERLIBATAN USER DALAM PROSES PENGEMBANGAN SISTEM, SERTA PROGRAM PELATIHAN DAN PENDIDIKAN USER YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

Untuk mengetahui pengaruh dari faktor-faktor yang terkait dengan *user* terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, perlu dibahas terlebih dahulu teori-teori yang melandasinya. Pada bab ini akan dibahas mengenai kinerja sistem informasi akuntansi, faktor-faktor terkait dengan *user* yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi, dan hipotesis penelitian.

Sebuah sistem informasi akuntansi yang baik harus dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh *user*. Maka dalam pembahasan kinerja sistem informasi akuntansi juga dibahas mengenai kesuksesan kinerja sebuah sistem informasi. Dalam pembahasan kedua secara khusus akan diuraikan mengenai faktor-faktor yang terkait dengan *user*, meliputi kemampuan teknik personal *user*, keterlibatan *user* dalam proses pengembangan sistem, serta program pelatihan dan pendidikan *user*.

#### **2.1 Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Dalam sebuah perusahaan sistem informasi akuntansi menjadi salah satu hal yang pokok, terutama untuk menghasilkan informasi bagi pembuatan

keputusan. Istilah sistem informasi akuntansi terdiri dari tiga elemen, yaitu sistem, informasi, dan akuntansi. Menurut Frederick H. WU dalam Jogiyanto (1997) suatu sistem beroperasi dan berinteraksi dengan lingkungannya untuk mencapai sasaran (*objective*) tertentu, suatu sistem menunjukkan tingkah lakunya melalui interaksi di antara komponen-komponen di dalam sistem dan lingkungannya. John F. Nash dan Martin B. Roberts dalam Jogiyanto (1997) juga mengatakan suatu sistem informasi adalah suatu kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting, serta menyediakan suatu dasar untuk pengambilan keputusan yang cerdik.

Berdasarkan definisi di atas, sebuah sistem informasi pasti terdiri dari komponen-komponen yang berinteraksi di dalamnya. Jeffrey L. Whitten, Lonnie D. Bentley, dan Victor M. Barlow (1994) mengelompokkan komponen-komponen sistem informasi ke dalam lima kelompok yakni:

a. Orang (*People*)

Orang atau *people* merupakan beberapa pihak yang berkepentingan terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Beberapa pihak tersebut yakni: *system owners*, *system user*, *system designer*, dan *system builder*.

#### b. Data

Data adalah kumpulan data mentah dan digunakan untuk membangun informasi. Rata-rata *system owner* tidak tertarik dengan data mentah, berbeda dengan *sistem user* yang memandang data dengan istilah yang lebih detail. Kebutuhan data menjadi penting bagi *system user* karena data mentah tersebut akan diolah menjadi suatu informasi yang berguna.

#### c. Aktivitas

*System User* memandang aktivitas dalam kaitannya dengan proses yang menggunakan *input* dan *output* tertentu, file data, serta kebijakan, dan prosedur bisnis yang harus dijalankan oleh proses.

#### d. Jaringan (Network)

Jaringan memungkinkan distribusi orang, data, aktivitas, dan teknologi, ke lokasi yang sesuai, serta komunikasi data antar lokasi tersebut. *System User* tertarik dengan jaringan bisnis, lokasi kerja, sumber di lokasi tersebut, dan komunikasi bisnis yang diperlukan antar lokasi.

#### e. Teknologi

Teknologi data merupakan semua *hardware* yang diperlukan untuk menangkap, menyimpan dan mengelola sumber data. Teknologi pemrosesan merupakan semua *software* yang diperlukan untuk mentransformasikan data (*input*) menjadi informasi yang berguna (*output*). Teknologi komunikasi meliputi semua *hardware* dan *software* yang digunakan untuk meng-*interconnect* data dan teknologi proses pada lokasi yang berbeda.

Dalam perusahaan, sistem informasi akuntansi menjadi salah satu komponen penting bagi keberhasilan sistem perusahaan keseluruhan. Keberhasilan suatu sistem informasi akuntansi dilihat dari kinerja sistem tersebut. Semakin baik kinerja dari sistem informasi akuntansi maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan. Stephen A. Moscovice dan Mark G. Simkin dalam Jogiyanto (1997) mendefinisikan sistem informasi akuntansi sebagai suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, memproses, menganalisis, mengkomunikasikan informasi pengambilan keputusan dengan orientasi finansial yang relevan bagi pihak-pihak luar dan pihak-pihak dalam perusahaan.

Informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem memiliki peran yang sangat penting, namun dalam penelitian sering terdapat kerancuan antara definisi informasi dengan data. Informasi berbeda dengan data. Data adalah fakta statistik yang tidak mengartikan sesuatu, sedangkan informasi adalah data yang telah tersaring, terorganisir, dan saling berhubungan sehingga berguna untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis (1983) data adalah fakta yang mentah (*raw fact*) seperti perincian transaksi dari faktur penjualan, sedangkan informasi merupakan pengetahuan yang telah dikomunikasikan serta dikembangkan melalui pencocokan dan perubahan data sehingga menjadi informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Jogiyanto (1997) juga menyimpulkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah; menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya; menggambarkan suatu kejadian-

kejadian (*event*) dan kesatuan nyata (*fact and entity*); serta digunakan untuk pengambilan keputusan.

Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem sangat penting karena informasi merupakan output dari perusahaan yang digunakan oleh berbagai pihak untuk pengambilan keputusan. Agar informasi menjadi berguna dalam pengambilan keputusan maka suatu informasi harus memiliki kriteria sebagai berikut:

a. Relevan

Suatu informasi harus mempunyai manfaat sebagai dasar pengambilan keputusan.

b. Akurat

Ketepatan dan dapat diandalkannya suatu informasi.

c. Tepat waktu

Informasi yang diperoleh adalah informasi yang terbaru dan mudah diperoleh saat dibutuhkan.

d. Ringkas

Informasi telah dikelompokkan sehingga tidak perlu diterangkan.

e. Jelas

Tingkat informasi dapat dimengerti oleh pengguna.

f. Lengkap

Mencangkup semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

g. Konsisten

Tingkat informasi dapat diperbandingkan.

Beberapa kriteria diatas menjadi dasar bagi informasi yang akan digunakan untuk pengambilan keputusan. Baik buruknya sebuah keputusan yang dihasilkan bergantung pada baik buruknya informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem.

Jika dilihat dari fungsinya, La Midjan (2001) mengatakan bahwa sistem informasi akuntansi digunakan untuk mendorong seoptimal mungkin agar akuntansi dapat menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu informasi yang tepat waktu, relevan, akurat (dapat dipercaya), dan lengkap serta secara keseluruhan informasi akuntansi tersebut mengandung arti dan berguna. Berdasarkan pernyataan fungsi sistem informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa informasi akuntansi menjadi pendukung atau menjadi dasar bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan. Untuk itu suatu sistem informasi akuntansi harus disusun sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan efektif dan efisien. Salah satu cara yang dapat digunakan yakni dengan menerapkan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi.

Saat ini telah banyak perusahaan yang menginvestasikan dana cukup besar untuk membeli atau menerapkan suatu sistem terkomputerisasi yang dapat menghasilkan informasi yang berguna bagi perusahaan. Penerapan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi dipercaya memungkinkan perusahaan untuk mengumpulkan data, menyimpan, mengolah, dan melaporkan serta mendistribusikan informasi kepada pemakai dengan kos

yang relatif lebih rendah dan waktu yang lebih cepat. Dengan adanya sistem terkomputerisasi juga memungkinkan perusahaan untuk dapat menangkap dan menanggapi informasi eksternal secara efektif.

Penerapan sistem yang terkomputerisasi diharapkan dapat membawa peningkatan kinerja sistem informasi akuntansi, yang pada akhirnya juga akan berdampak pada kinerja atau *output* perusahaan. Kinerja dari suatu sistem dapat diukur melalui tingkat kepuasan pemakai dan pemakaian sistem informasi akuntansi tersebut. Hal ini serupa dengan beberapa penelitian terdahulu seperti Jong Min Choe (1996), Celderman (1997), Soegiharto (2001 dan 2002), Acep Komara (2005), Almilia dan Brilliantien (2007), Beriyaman Adventri (2008), serta Agnes Elvira (2009). Beberapa penelitian tersebut mengukur kinerja sistem informasi akuntansi berdasarkan sisi pemakai yaitu kepuasan pemakai dan pemakaian sistem informasi.

Berbeda dengan penelitian terdahulu, dalam penelitian ini secara umum kinerja sistem informasi akuntansi diukur melalui tingkat efisiensi dan efektivitas sistem tersebut. Flynn dan McHoes (2001) mendefinisikan kinerja sistem informasi akuntansi sebagai efisiensi suatu sistem dalam mencapai tujuannya. Halim (1994:55) mengatakan bahwa efisiensi digunakan untuk mengukur kinerja (*performance*) suatu proses perubahan dari *input* menjadi *output* dengan menunjukkan hubungan antara sumber daya yang digunakan dan barang atau jasa yang dihasilkan. Efektivitas digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan *output* menurut kebutuhan. Hal ini serupa dengan yang

diutarakan oleh Gelinas (1996) dan Widjajanto (2001) bahwa efisiensi sistem informasi akuntansi dilihat sebagai perbandingan *input* dengan *output* yang baik dalam mencapai tujuan, dan efektivitas sebagai pengukur kesuksesan dalam mencapai tujuannya.

Pengukuran kinerja sistem informasi akuntansi melalui tingkat efektivitas dan efisiensi ini juga telah banyak diterapkan dalam berbagai penelitian, namun walaupun demikian hingga saat ini masih terdapat perbedaan terutama yang berhubungan dengan pengukuran efektivitas sistem informasi. Menurut Flynn dan McHoes (1992), efektivitas suatu sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari kemampuan sistem tersebut dalam menyediakan informasi bagi manajemen untuk mendukung pembuatan keputusan. Sedangkan Corner (1989) dan Raupeliene (2003) menyatakan efektivitas sistem informasi akuntansi dapat dievaluasi sebagai nilai tambah dari suatu keuntungan. Menurut mereka kesuksesan pengimplementasian sistem informasi akuntansi dapat digambarkan sebagai penerapan yang menguntungkan pada titik permasalahan utama organisasi. Adanya perbedaan pengukuran efektivitas sistem informasi ini menyebabkan terdapat beberapa ukuran keberhasilan kinerja sistem informasi akuntansi yang berbeda.

Menurut Whitten (2004:383) untuk menilai kinerja suatu sistem informasi akuntansi dapat dinilai melalui PIECES, yaitu kerangka kerja yang dikembangkan oleh James Wetherbe. PIECES dapat digunakan sebagai dasar



analisis tingkat kepentingan suatu masalah atau efektivitas suatu solusi yang terdiri dari beberapa kerangka kerja, yaitu:

a. Kinerja

Sistem harus dapat menyediakan *throughput* dan waktu respon yang cukup.

b. Informasi

Sistem harus dapat menyediakan informasi terformat yang tepat waktu, saling terkait, akurat, dan berguna bagi pengguna akhir dan manajer.

c. Ekonomis

Sistem harus dapat menawarkan tingkat dan kapasitas pelayanan yang memadai untuk mengurangi biaya atau meningkatkan keuntungan bisnis.

d. Kontrol

Sistem yang ada harus dapat menawarkan kontrol yang memadai untuk mengatasi penipuan dan penggelapan dan untuk menjamin keakuratan dan keamanan data dan informasi.

e. Efisiensi

Sistem harus menggunakan secara maksimum sumber yang tersedia termasuk orang, waktu, aliran form, meminimalkan penundaan proses, dan semacamnya.

f. Pelayanan

Sistem dapat menyediakan layanan yang diinginkan dan andal pada siapa saja yang menginginkannya. Sistem juga harus fleksibel dan dapat dikembangkan.

Melalui kerangka sebelumnya dapat diketahui kinerja dan tingkat keberhasilan sistem informasi akuntansi yang ada di perusahaan. Selain melalui kerangka PIECES, Boockholdt (1999:113) menyatakan kinerja sistem informasi akuntansi dikatakan berhasil apabila dapat mencapai beberapa tujuan berikut:

- a. Dapat menghasilkan informasi yang benar dan tepat waktu.
- b. Pengembangan sistem harus dapat diselesaikan pada waktu yang tepat.
- c. Sistem dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi.
- d. Para pemakai merasa puas akan sistem informasi akuntansi yang digunakan.

DeLone dan McLean (1992) juga menyatakan kesuksesan kinerja sebuah sistem informasi dapat dipresentasikan oleh beberapa hal berikut ini:

- a. Karakteristik kualitatif sistem informasi itu sendiri (*system quality*).
- b. Kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality*).
- c. Konsumsi terhadap *output* (*use*)
- d. Respon pemakai terhadap sistem informasi (*user satisfaction*).
- e. Pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pemakai (*individual impact*)
- f. Pengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Beberapa pernyataan mengenai ukuran kinerja sistem informasi akuntansi menyimpulkan bahwa kinerja sebuah sistem tidak terlepas dari ukuran efisiensi, efektivitas, informasi, serta *user* yang ada di dalam perusahaan. Kinerja sistem di perusahaan dapat dikatakan baik apabila

beberapa ukuran tersebut telah terpenuhi dan mampu menghasilkan informasi yang berguna bagi perusahaan.

## **2.2 Faktor-Faktor Terkait Dengan User Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi**

Dalam menerapkan sistem informasi akuntansi harus disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu penerapan sistem informasi juga tidak terlepas dari *user*. *User* merupakan salah satu komponen yang menentukan kebutuhan informasi ataupun menggunakan informasi tersebut untuk pengambilan keputusan. *User* merupakan salah satu faktor strategis penentu keberhasilan sistem. McKeen dan Guimaraes (1997) menyatakan bahwa pengembangan sistem informasi yang mengabaikan SDM-nya dapat mengakibatkan sistem menjadi tidak efektif bahkan cenderung kontraproduktif. Dalam kasus yang mereka teliti ditemukan bahwa pengguna merasa kecewa dan berperilaku disfungsi selama implementasi dan pengembangan sistem dikarenakan pendapat dan harapan mereka diabaikan oleh pengembang.

*User* secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja dan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi. Kinerja sistem informasi akuntansi sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dari penelitian terdahulu, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA adalah:

- a. Kemampuan teknik personal sistem informasi.
- b. Keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem.

- c. Ukuran organisasi.
- d. Dukungan manajemen puncak.
- e. Formalisasi pengembangan sistem informasi.
- f. Program pelatihan dan pendidikan pemakai.
- g. Keberadaan dewan pengarah sistem informasi.
- h. Lokasi dari departemen sistem informasi.

Dari beberapa faktor di atas terdapat tiga faktor yang terkait langsung dengan peran dan aktivitas *user* atau karyawan, yakni kemampuan teknik personal sistem informasi, keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem, serta program pelatihan dan pendidikan pemakai. Ketiga faktor ini merupakan faktor-faktor terkait dengan *user* yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi. Dalam skripsi ini, ketiga faktor terkait dengan *user* tersebut akan menjadi variabel yang diuji dalam penelitian.

### **2.2.1 Kemampuan Teknik Personal User**

Dalam perusahaan yang menggunakan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi, kemampuan pengoperasian sistem seorang *user* sangat dibutuhkan. *User* yang mahir dan memahami sistem akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan dari sistem tersebut. Ives, Olson, dan Baroudi (1983) menyatakan kemampuan teknik personal sistem informasi sebagai rata-rata pendidikan atau tingkat pengalaman dari *user*. Jong Min Choe (1996) juga menambahi bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi merupakan

pengaruh utama dari perekrutan karyawan dan perancangan sistem informasi akuntansi.

Apabila dilihat dari kata dasar kemampuan, Robbins (2005:45) menyatakan kemampuan adalah kapasitas seorang individu dalam melakukan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan. Dalam hal ini menurutnya kemampuan pemakai sistem informasi dapat dilihat melalui tiga hal, yakni:

a. Pengetahuan (*knowledge*)

a. Pengetahuan sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat melalui:

- 1). Memiliki pengetahuan mengenai sistem informasi akuntansi.
- 2). Memahami pengetahuan tugas dari pekerjaannya sebagai pemakai sistem informasi.

b. Kemampuan (*abilities*)

Kemampuan sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari:

- 1). Kemampuan menjalankan sistem informasi yang ada.
- 2). Kemampuan untuk mengekspresikan kebutuhan informasi.
- 3). Kemampuan untuk mengekspresikan bagaimana sistem seharusnya.
- 4). Kemampuan mengerjakan tugas dari pekerjaan.
- 5). Kemampuan menyelaraskan pekerjaan dengan tugas.

c. Keahlian (*skills*)

Keahlian sebagai pemakai sistem informasi dapat dilihat dari:

- 1). Keahlian dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawab.

- 2). Keahlian dalam mengekspresikan kebutuhan-kebutuhannya dalam pekerjaan.

Kemampuan *user* dalam mengoperasikan suatu sistem informasi akuntansi sangat dibutuhkan. Terkadang terjadi kesalahan maupun kegagalan sistem informasi memberikan informasi yang dibutuhkan dikarenakan kurang tepatnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh *user* sistem tersebut. *User* yang tidak memiliki kemampuan memadai menyebabkan *user* dapat memberikan keputusan yang salah, karena pada dasarnya *user* tersebut kurang memahami besarnya dampak dari keputusan yang diambilnya. Bruwer dalam Choe (1996) menyatakan bahwa kinerja sistem informasi berhubungan dengan kualitas teknis atau kualitas desain sistem, dimana hal itu merupakan tanggung jawab dari personel sistem.

### **2.2.2 Keterlibatan *User* dalam Proses Pengembangan Sistem**

Dalam pengembangan sistem informasi akuntansi baik manual maupun yang telah terkomputerisasi mengharuskan adanya keterlibatan pemakai baik dalam tahap perencanaan maupun tahap pengembangan sistem. *User* atau pemakai yang terlibat dalam proses pengembangan sistem dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi melalui penyampaian informasi atau pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan dari *user* tersebut. Barky dan Hartwick (1994) mendefinisikan keterlibatan pemakai sebagai perilaku dan aktivitas yang ditujukan oleh para pemakai selama proses pengembangan sistem. Terry dan Standing (2003) juga menyimpulkan

bahwa keterlibatan pemakai secara tradisional dikenal sebagai keikutsertaan di dalam proses pengembangan sistem yang diukur sebagai aktivitas yang telah dilakukan oleh para pemakainya.

Efektivitas dari setiap sistem informasi dipengaruhi oleh keterlibatan *user*/pemakai dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi akuntansi serta oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh pemakai tersebut. Keterlibatan pemakai (*user involvement*) dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi lebih ditekankan pada bagaimana peranan pemakai dalam proses perancangan sistem informasi dan langkah-langkah apa yang akan dilakukan dalam mendukung dan mengarahkan kontribusinya. Doll dan Torkzadeh (1989) mendefinisikan tingkat keterlibatan pemakai sebagai seberapa banyak partisipasi yang sesungguhnya (*actual*) diberikan oleh pemakai, dan partisipasi yang diinginkan (*desired*) oleh pemakai di dalam aktivitas pengembangan sistem.

Beberapa alasan pentingnya keterlibatan *user* dalam perancangan dan pengembangan sistem informasi menurut Leela Damodaran dalam Susanto (2004:369) adalah:

a. Kebutuhan pemakai

Pemakai adalah orang dalam perusahaan. Agar sistem dapat diterapkan, sistem tersebut harus dapat menyerap kebutuhan pemakai. Pemakailah yang mengetahui kebutuhannya, sehingga keterlibatan pemakai dalam

pengembangan sistem akan meningkatkan tingkat keberhasilan walaupun tidak memberikan jaminan berhasil.

b. Pengetahuan akan kondisi lokal

Pemahaman terhadap lingkungan dimana sistem informasi akuntansi akan diterapkan perlu dimiliki oleh perancang sistem informasi, dan untuk memperoleh pengetahuan tersebut perancang sistem harus meminta bantuan pemakai yang sangat memahami lingkungan tempatnya bekerja.

c. Keengganan untuk berubah

Seringkali pemakai merasa bahwa sistem informasi yang disusun tidak dapat dipergunakan dan tidak sesuai dengan kebutuhan. Untuk mengurangi keengganan untuk berubah itu dapat dikurangi apabila pemakai terlibat dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi.

d. Pemakai merasa terancam

Banyak pemakai menyadari bahwa penerapan sistem informasi komputer dalam organisasi mungkin saja mengancam pekerjaannya, atau menjadikan kemampuannya tidak lagi relevan dengan kebutuhan organisasi. Keterlibatan pemakai dalam proses perancangan dan pengembangan sistem informasi merupakan salah satu cara menghindari kondisi yang tidak diharapkan dari dampak penerapan sistem informasi akuntansi dengan komputer.



e. Meningkatkan alam demokrasi

Makna dari demokrasi disini adalah bahwa pemakai dapat terlibat secara langsung dalam mengambil keputusan yang akan berdampak kepada mereka. Penerapan sistem informasi akuntansi berbasis komputer tentu akan berdampak kepada para pegawai, oleh karenanya diperlukan keterlibatan pemakai secara langsung dalam proses perancangan sistem informasi akuntansi ini.

Dengan beberapa alasan pentingnya keterlibatan pemakai menunjukkan perlu adanya kerja sama yang baik dengan pihak pemakai. Selain dibutuhkan kerja sama dengan pemakai, Hendarjatno dalam Abdul Halim (1994) menyatakan keterlibatan karyawan dalam mendukung berhasilnya penerapan sistem informasi akuntansi dalam perusahaan juga ditentukan oleh beberapa hal, antara lain:

a. Tersedianya karyawan yang akan mengoperasikan sistem.

Kebutuhan karyawan harus diselaraskan dengan sistem akuntansi yang diterapkan, misalnya tenaga karyawan yang akan melaksanakan sistem, *programmer*, dan operator.

b. Kualifikasi karyawan yang akan mengoperasikan sistem.

Penerapan sistem informasi akuntansi yang menggunakan komputer memerlukan tenaga karyawan yang mempunyai pengetahuan mengenai komputer, baik *hardware* maupun *software*. Kualifikasi karyawan ini

penting untuk mendukung terlaksananya sistem informasi akuntansi terkomputerisasi.

c. Kemampuan karyawan yang akan mengoperasikannya.

Dalam penerapan sistem akuntansi terkomputerisasi, kemanapun karyawan harus diselaraskan dengan sistem yang akan diterapkan. Dengan demikian sistem tersebut dapat berjalan secara efektif sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan.

d. Kemauan untuk melaksanakan sistem.

Agar sistem informasi dapat dilaksanakan dengan baik, maka sistem tersebut harus dapat diterima oleh para pelaksana sistem dan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan. Kemauan pelaksana sistem dalam menerapkan sistem ini penting untuk terlaksananya sistem itu sendiri di perusahaan. Keengganan atau penolakan atas penerapan sistem akan mengganggu kegiatan operasional perusahaan sehingga tujuan atau sasaran perusahaan tidak dapat tercapai.

### **2.2.3 Program Pelatihan dan Pendidikan *User***

Menurut Gomes (2001:197), pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki prestasi kerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya. Idealnya, pelatihan harus dirancang untuk mewujudkan tujuan – tujuan organisasi, yang pada waktu bersamaan juga mewujudkan tujuan – tujuan para pekerja secara perorangan. Pelatihan sering dianggap sebagai aktivitas yang paling umum dan para pimpinan mendukung

adanya pelatihan. Hal ini dikarenakan melalui pelatihan, para pekerja akan menjadi lebih trampil dan lebih produktif walaupun manfaat – manfaat tersebut harus diperhitungkan dengan waktu yang tersita ketika pekerja sedang dilatih.

Pelatihan menurut Gary Dessler (1997 : 263) merupakan suatu proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Sedangkan menurut John R. Schermerhorn, Jr (1999 : 323), pelatihan merupakan serangkaian aktivitas yang memberikan kesempatan untuk mendapatkan dan meningkatkan ketrampilan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa program pelatihan dan pendidikan pemakai adalah suatu proses pendidikan dalam jangka waktu tertentu yang mengajarkan kepada karyawan baru maupun karyawan saat ini suatu ketrampilan dasar yang akan digunakan untuk membantu melaksanakan pekerjaan mereka dan mencapai tujuan dari perusahaan atau organisasi. Melalui program pelatihan dan pendidikan, *user* diajarkan melaksanakan aktivitas atau pekerjaan tertentu, misalnya cara menggunakan komputer untuk menginput order masuk suatu barang atau lain sebagainya. Pelatihan terdiri dari program-program yang dirancang untuk meningkatkan kinerja pada level individu, kelompok, atau organisasi. Kinerja *user* yang meningkat pada gilirannya akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi keseluruhan.

Tujuan dari program pelatihan dan pendidikan umumnya dilakukan untuk kepentingan karyawan, perusahaan, dan konsumen. Menurut Moekijat (1991:55) tujuan umum dari pelatihan adalah:

- a. Untuk mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif.
- b. Untuk mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.
- c. Untuk mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kerja sama dengan teman-teman pegawai dan pimpinan.

Beberapa tujuan di atas merupakan penerapan program pelatihan dan pendidikan untuk kepentingan karyawan. Untuk kepentingan perusahaan, tujuan dilaksanakannya pelatihan yakni untuk memenuhi kebutuhan PSDM, penghematan, mengurangi tingkat kerusakan dan kecelakaan, serta memperkuat komitmen karyawan. Sedangkan untuk kepentingan konsumen program pelatihan lebih diarahkan untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen dan agar produk yang dihasilkan lebih baik.

Menurut Hariandja (2002:168), ada beberapa alasan penting untuk diadakannya pelatihan, yaitu:

- a. Karyawan yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan suatu pekerjaan.
- b. Perubahan-perubahan lingkungan kerja dan tenaga kerja. Perubahan disini meliputi perubahan dalam teknologi proses seperti munculnya teknologi

baru atau munculnya metode kerja baru. Perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai, sikap yang berbeda memerlukan pelatihan untuk menyamakan sikap dan perilaku terhadap pekerjaan.

- c. Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas. Saat ini daya saing perusahaan tidak hanya dengan mengandalkan aset berupa modal yang dimiliki, tetapi juga harus dengan sumber daya manusia yang menjadi elemen paling penting untuk meningkatkan daya saing. Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang baik.
- d. Menyesuaikan dengan peraturan – peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintah, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.

### **2.3 Pengembangan Hipotesis Penelitian**

Tjhai Fung Jen dalam Almilia dan Briliantien (2007) berpendapat bahwa semakin tinggi kemampuan teknik personal SIA akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal SIA dengan kinerja SIA. Para peneliti lainnya juga mengasumsikan bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi secara langsung mempengaruhi kualitas desain dan kinerja sistem informasi (Bruwer 1984; Hirschheim 1985; Nelson dan Cheney 1987) dalam Soegiharto (2001). Sejalan dengan asumsi tersebut, Jong Min Choe (1996) juga menemukan

bahwa ternyata ada hubungan positif antara kemampuan teknik personal Sistem informasi akuntansi dengan penggunaan sistem. Berdasarkan temuan-temuan tersebut hipotesis 1 dinyatakan sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh positif signifikan kemampuan teknik personal *user* terhadap kinerja sistem informasi akuntansi terkomputerisasi.

Saat ini telah banyak penelitian yang menyelidiki keterlibatan pemakai dalam proses pengembangan sistem. Ives dan Olson (1984), Bruwer (1984), dan Hirschheim (1985) dalam Soegiharto (2001) mengemukakan bahwa keterlibatan *user* mempengaruhi kriteria kunci seperti kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan penggunaan sistem. Choe (1996) dalam penelitiannya juga mengemukakan bahwa terdapat hubungan positif antara keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem dengan kinerja sistem informasi akuntansi. Berdasarkan temuan tersebut maka hipotesis 2 dinyatakan sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh positif signifikan keterlibatan *user* dalam proses pengembangan sistem terhadap kinerja sistem informasi akuntansi terkomputerisasi.

Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia. *User*/karyawan baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya. Tjhai Fung Jen dalam Almilia dan Brilliantien (2007) berpendapat

bahwa semakin tinggi kemampuan teknik personal SIA akan meningkatkan kinerja SIA dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal SIA dengan kinerja SIA. Beberapa penelitian terdahulu seperti Sanders dan Courtney (1985), Yaverbaum dan Nosek (1992), dan Cheney (1987) dalam Soegiharto (2001) telah menemukan adanya hubungan positif diantara pelatihan pengguna, sikap pengguna, dan keberhasilan sistem informasi. Berdasarkan pendapat dan temuan diatas, hipotesis 3 adalah sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh positif signifikan program pelatihan dan pendidikan *user* terhadap kinerja sistem informasi akuntansi terkomputerisasi.

Dengan banyaknya penelitian menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi, maka dalam skripsi ini secara khusus akan menguji faktor-faktor terkait dengan *user*. Beberapa variabel penelitian seperti kemampuan teknik personal *user*, keterlibatan *user* dalam proses pengembangan sistem, serta program pelatihan dan pendidikan *user* merupakan komponen dari faktor-faktor yang terkait dengan *user*. Dengan beberapa hipotesis terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara faktor-faktor yang terkait dengan *user* dengan dengan kinerja sistem informasi akuntansi.